



GADAI MULIA

**STANDARD OPERATING PROCEDURE
(SOP)**

PENANGANAN OVERDUE NASABAH

SOP.GMKE.2023.0022

Prosedur Operasional ini adalah milik dan hanya dipergunakan untuk
kepentingan internal **GADAI MULIA**

Dilarang mengubah apapun tanpa izin tertulis

GADAI MULIA

Perihal	:	Penanganan Overdue Nasabah			
Tanggal Terbaru	:	20 Oktober 2023	Tanggal Sebelumnya	:	-
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0022	No. SOP Sebelumnya	:	-

I. TUJUAN

1. Membantu outlet dalam memahami alur penanganan overdue nasabah.
2. Sebagai panduan pelaksanaan kegiatan operasional.

II. PENDAHULUAN

Semua petunjuk yang dituangkan dalam Prosedur Operasional ini merupakan sumber rujukan pemecahan masalah yang menyangkut tata kerja operasional sehingga terdapat keseragaman persepsi dan tindakan di antara para penyelenggara operasional Outlet. Kegunaan Buku Pedoman Operasional adalah sebagai berikut :

1. Merupakan sarana komunikasi dalam hal operasional Gadai Mulia
2. Sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan operasional
3. Memberikan persamaan persepsi dari kebijakan perusahaan dan istilah administratif dalam hal operasional
4. Sebagai sarana untuk menyempurnakan tata kerja secara terus menerus;
5. Sebagai sarana pengawasan intern dari pelaksanaan tata kerja
6. Mengurangi duplikasi pekerjaan yang tidak perlu;
7. Digunakan sebagai acuan dalam pendidikan dan pelatihan perusahaan baik di kelas maupun di lapangan.

III. ISTILAH DAN PENGERTIAN

Transaksi Gadai	:	adalah suatu hak yang diperoleh Perusahaan Pergadaian atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh nasabah atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas pinjamannya dan yang memberi wewenang kepada Perusahaan Pergadaian untuk mengambil pelunasan pinjaman dari barang itu dengan mendahului kreditur-kreditur lain, dengan pengecualian biaya untuk melelang atau menjual barang tersebut dan biaya untuk menyelamatkan barang tersebut yang dikeluarkan setelah barang itu diserahkan sebagai gadai, biaya-biaya mana harus didahulukan
Barang Jaminan	:	adalah setiap barang bergerak yang dijadikan jaminan oleh nasabah kepada Perusahaan Pergadaian
Form Aplikasi Transaksi Gadai (FATG)	:	adalah formulir yang digunakan oleh nasabah untuk mengajukan permohonan transaksi gadai yang berisi data lengkap nasabah, hasil taksiran, serta deskripsi dari barang jaminan.
Surat Bukti Gadai (SBG)	:	adalah surat tanda bukti perjanjian pinjam meminjam uang dengan jaminan yang ditandatangani oleh Perusahaan Pergadaian dan nasabah.

Perihal	:	Penanganan Overdue Nasabah			
Tanggal Terbaru	:	20 Oktober 2023	Tanggal Sebelumnya	:	-
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0022	No. SOP Sebelumnya	:	-

Perjanjian Transaksi Gadai (PTG)	:	adalah perjanjian atas transaksi proses gadai antara pihak nasabah sebagai pemberi gadai dan Gadai Mulia sebagai penerima gadai, yang didalamnya memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak. PTG tercantum pada lembar belakang SBG dan masih satu kesatuan dengan keseluruhan SBG.
Kepala Outlet	:	adalah orang yang memegang kekuasaan tertinggi dalam suatu cabang dimana kepala outlet bertanggung jawab dalam menerapkan kebijakan yang telah dibuat, mengawasi operasi, pencapaian target dan memimpin orang-orang yang berada dibawah koordinasinya.
Penaksir	:	adalah orang yang memiliki sertifikat keahlian untuk melakukan penaksiran atas nilai Barang Jaminan dalam transaksi Gadai
Marketing	:	adalah karyawan yang bertanggung jawab untuk menjual produk perusahaan kepada nasabah potensial dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah
Security	:	adalah orang yang bertanggung jawab atas keamanan karyawan serta aset lainnya yang berada didalam outlet
Uang Pinjaman (UP)	:	adalah besarnya Uang Pinjaman yang disepakati oleh nasabah dan Gadai Mulia yang dihitung dari prosentase tertentu Nilai Taksiran
Uang Pencairan	:	adalah uang yang diterima nasabah setelah dipotong biaya admin
Tanggal transaksi	:	adalah tanggal dilakukannya transaksi gadai oleh nasabah
Tanggal jatuh tempo (pada SBG)	:	adalah tanggal berakhirnya transaksi yang dilakukan oleh nasabah

IV. KETENTUAN UMUM

1. Kepala area wajib memonitor overdue outlet untuk memastikan tidak ada OD lebih dari 20 hari.
2. Nasabah dapat meminta waktu tambahan untuk perpanjangan/pelunasan (janji bayar) namun Maksimal H+18 dari tanggal jatuh tempo untuk seluruh produk.
3. Outlet **wajib** menginformasikan nasabah secara tertulis seperti WA/SMS/Email/mengirimkan Surat Pemberitahuan (SP) sebagai bukti telah dikonfirmasi.
4. Surat Pemberitahuan (SP) serta resi pengiriman atau bukti tertulis lainnya **wajib** dilampirkan ketika mengajukan penjualan barang jaminan.
5. jika sampai dengan batas waktu yang ditentukan nasabah tidak melakukan transaksi perpanjangan atau pelunasan maka outlet **wajib** melakukan penjualan barang jaminan pada :
 - a. Maksimal H+20 setelah tanggal jatuh tempo untuk transaksi gadai emas, gadai elektronik, gadai kendaraan dan gadai aksesoris.
 - b. Maksimal H+30 setelah tanggal jatuh tempo untuk transaksi gadai cicilan.

Perihal	:	Penanganan Overdue Nasabah			
Tanggal Terbaru	:	20 Oktober 2023	Tanggal Sebelumnya	:	-
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0022	No. SOP Sebelumnya	:	-

6. Outlet wajib melakukan input pada SOPIGA sebagai laporan telah melakukan follow up kepada nasabah (terlampir) serta upload bukti telah melakukan follow up.
7. Pencatatan hasil follow up di SOPIGA dapat dilakukan lebih dari satu kali.

V. MEKANISME PROSES

1. Outlet menarik data transaksi jatuh tempo setiap awal bulan.
2. H-3 sebelum jatuh tempo, Outlet konfirmasi via SMS/WA/Email kepada nasabah.
3. Pada tanggal jatuh tempo outlet mengirimkan reminder kembali ke nasabah melalui chat Whatsapp.
4. Apabila H+2 dari tanggal jatuh tempo nasabah tidak ada respon/tanggapan maka outlet wajib membuat dan mengirimkan Surat Pemberitahuan (SP) kepada nasabah.
5. Nasabah yang tidak merespon WA/sms/email dan atau SP dari outlet, maka barang jaminan dijual pada H+10 setelah tanggal jatuh tempo (berlaku untuk semua jenis produk).
6. Nasabah yang meminta waktu untuk transaksi perpanjangan atau pelunasan (janji bayar) maka batas waktu yang dapat diberikan maksimal adalah H+18 setelah tanggal jatuh tempo untuk seluruh produk.


Ditetapkan di : Batam

PT Gadai Mulia Kepri



Ranto Siregar
Direktur

Perihal	:	Penanganan Overdue Nasabah			
Tanggal Terbaru	:	20 Oktober 2023	Tanggal Sebelumnya	:	-
No SOP Terbaru	:	SOP.GMKE.2023.0022	No. SOP Sebelumnya	:	-

 <p>GADAI MULIA</p>	FLOWCHART SISTEM SOPIGA V2	No. SOP :	SOP.GMKE.2023.0022	Tanggal Buat :	20 Oktober 2023
	PENANGANAN OVERDUE NASABAH	Hal :	1/1	Tanggal Revisi :	--

Kepala Outlet

